

AF | 20213

Formato: Programado | A medida

# Comunicación y asertividad. Técnicas para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa

## DIRIGIDO A

Técnicos, consultores y managers. Profesionales que quieran aprender cómo afirmarse en el marco de sus relaciones profesionales para desactivar la agresividad.



### Duración

8 horas



### Modalidad

Presencial

## OBJETIVOS

- Descubrir las claves que permiten desarrollar una comunicación eficaz, tanto en la dimensión personal como profesional.
- Lograr establecer mejores relaciones con otras personas:
  - Siendo más asertivos.
  - Gestionando mejor los conflictos.
  - Obteniendo el acuerdo con negociaciones eficaces.
  - Previeniendo el acoso laboral.

## CONTENIDOS

- La comunicación interpersonal y sus efectos en la eficacia de los equipos.
- El proceso de comunicación y sus dificultades.
- Los errores perceptivos y la comunicación.
- La escucha (activa).
- La importancia del lenguaje no verbal en la comunicación.
- ¿Y cuando el cliente no me ve? Comunicación telefónica.
- El feedback: ¿cómo darlo de forma correcta tanto al corregir como al felicitar?
- La influencia de una mala comunicación en el clima laboral y la percepción de acoso.
- El recurso de la asertividad.
- Test de asertividad.
- Los pasivos, agresivos y asertivos. ¿Qué papel estás asumiendo?
- Role-play grabado con casos ad-hoc a la problemática de la empresa. Visualización y feedback.
- Gestionar conflictos de forma asertiva.
- Modelo de Thomas-Kilmann.
- Triángulo HOS y método DEPA.
- Role-play de resolución de conflictos. Visualización y feedback.
- IE: Qué es y bases científicas.
- ¿Reaccionas o respondes? Tú eliges.
- Aprender a gestionar las emociones: ¿cómo aplicar IE en el día a día?
- Cierre del curso, conclusiones y plan de acción.

*Nota: Todos los contenidos podrán adaptarse y/o desarrollarse en función de las necesidades o solicitudes de la empresa y/o los alumnos participantes.*